



14.12.2017

2

Taloushallintopalveluliikelaitoksen selvitys toteutumatta jääneestä v.2017 sitovasta tavoitteesta

HEL 2017-012136 T 02 02 01

Päätösehdotus

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan selvityksen Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2017 toteutumatta jääneestä sitovasta toiminnallisesta tavoitteesta:

Vuoden 2017 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa. Em. selvitysten on oltava kaupunginkansliassa viimeistään 31.1.2018.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen sitovia toiminnallisia tavoitteita on vuoden 2017 talousarviossa kaksi: asiakastytyväisyys on 3,8 ja tilikauden tulos ≥ 0 . Tilikauden tuloksen ennustetaan toteutuvan, mutta lokakuussa toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tulos oli 3,7 (asteikolla 1-5), joten tavoite ei toteutunut.

Talpan asiakastytyväisyyskysely uudistettiin 2016 ja toteutettiin uudistetussa muodossaan toisen kerran. Vuoden 2017 kyselyssä tavoitteena oli selvittää asiakkaiden palvelun saannin vaivattomuus, asiakastarpeiden ymmärrys ja asiakaspalvelun laatu. Kyselyn vastausprosentti oli 24 % (2016 = 25%).

Kyselyn vastaajista 37% (2016 = 33%) koki Talpan palveluiden kehittyneen positiivisesti ja vain 21% (2016 = 18%) heikentyneen. Tuloksista on nähtävissä selkeitä kehittämiskohteita: prosesseja tukevat tietojärjestelmät, asiakaslähtöinen toiminta, asiakkaan toiminnan tunteminen ja vastuunjaon selkeys.

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista 38 % oli vastannut myös edellisen vuoden kyselyyn eli 62 % vastanneista olivat henkilöitä, jotka vastasivat kyselyyn ensimmäisen kerran. Lisäksi osa vastaajista oli vastannut vain lomakkeen alkuosan kyselyyn ja loppupuolen vastaukset olivat jääneet vastaamatta. Talpan näkemyksen mukaan jatkossa tulee vakiinnuttaa kyselyn otantaa niin, että se lähetetään mahdollisim-



14.12.2017

man hyvin kohdennettuna asiakkaille, jotka ovat Talpan ja asiakkaan rajapinnassa, todellisia palvelujen käyttäjiä. Toisaalta tulee myös kriittisesti tarkastella kyselyn pituutta, jotta asiakas ei jätä vastaamista kesken kyselyn.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100
tuija.kuivalainen(a)hel.fi
Pirjo Kivi, talouspäälikkö, puhelin: 310 25106
pirjo.kivi(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano